

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan judul Reputasi Perusahaan bus PT. NPM: Kajian dari Sudut Pandang *Brand Experience* Penumpang, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Reputasi perusahaan bus PT. NPM secara umum sudah baik, dilihat dari fasilitas yang diberikan PT. NPM kepada penumpang dan pelayanan pegawai PT. NPM dalam membantu dan memudahkan penumpang, komunikasi pegawai PT. NPM dengan penumpang, terutama kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan oleh penumpang saat menggunakan jasa perusahaan bus PT. NPM.
2. Kelebihan yang mempengaruhi atau membuat penumpang lebih memilih menggunakan jasa PT. NPM dibandingkan jasa transportasi lain dilihat dari fasilitas yang bagus yang didapatkan penumpang, pelayanan pegawai yang baik kepada penumpang, konsistennya pelayanan yang diberikan kepada penumpang, komunikasi yang baik dengan penumpang, kenyamanan dan keamanan yang dirasakan penumpang. Hal tersebut sudah memenuhi harapan penumpang. Selain itu, kekurangan yang ada bisa mempengaruhi minat penumpang dan berpengaruh kepada reputasi perusahaan bus PT. NPM. Karena akan

berdampak negatif bagi perusahaan dan juga melemahkan kemampuan perusahaan untuk bersaing.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan bus PT. NPM agar tetap mempertahankan fasilitas, pelayanan, komunikasi, dan kenyamanan penumpang. Agar penumpang selalu merasa puas dan nyaman setiap menggunakan jasa dari perusahaan bus PT. NPM. Lalu bisa memperbaiki kekurangan yang ada pada perusahaan bus PT. NPM.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian serupa, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan metode lain, dan melihat hal lain yang berhubungan dengan reputasi perusahaan berdasarkan *brand experience* penumpang, khususnya pada transportasi lainnya.

